舆情智库的建设与价值探讨

摘　要：大数据时代，作为数据的收集者、生产者、加工者和传播者，转型发展中的报业媒体应该立足优势、找准着力点。南方报业聚合政经资源、数据信源、精英团队及全媒体传播媒介等实力所建设的舆情智库，给出了一条可行途径。本文以南方舆情数据项目智库建设经验为基础，集中讨论舆情服务体系的构建和舆情智库建设的价值，供行业交流。

关键词：媒体智库；舆情服务；精准治理

中图分类号：G206　　文献标识码：A

文章编号：1671-0134（2017）09-073-02　　DOI：10.19483/j.cnki.11-4653/n.2017.09.022

文 / 吴　娴

1. 新型媒体智库的特色舆情服务

2014 年，南方报业发起成立南方舆情数据研究院，从专业媒体角度打造专注“治理现代化”研究领域的复合型智库，使之成为探索广东治理现代化路径的首席舆情服务平台。南方舆情数据研究院作为媒体智库的定位非常清晰，所提供的舆情服务特色鲜明。它是新时期党报媒体围绕中心、服务广东改革发展总目标的客观需求；也是运用先进技术、发挥智库作用，与新闻生产报道业务互为补充，共同构建舆论引导新格局的内在要求；更是南方报业在集团层面予以统筹，整合内外资源、创新产品服务，从而推动产业转型升级和融合发展的现实需要。

三年来，通过“线上＋线下”信源的数据全覆盖、“电脑＋人脑”分析相结合、“舆情＋数据”的综合研判、“专职＋兼职”的协同生产、“问题＋对策”的产品运作价值理念，南方舆情面向广东用户提供监测预警、分析研判、应对引导和技能培训等一揽子舆情智库服务。至今，南方舆情已初步搭建起遍布广东全省的舆情处置网络，实现“省市——县区——镇街——企事业”的全面覆盖，拓展用户达到 150 个，三年累计用户签约额总计突破 1 亿元。同时，南方舆情紧紧发挥智库效用，成为中宣部舆情直报点，入选 CTTI 中国智库索引[1]，为广东各级用户提供的舆情监测、应对建议、专题报告等服务多次受到肯定，实现社会效益和经济效益的双统一。

2. 舆情智库运作的信息化服务体系

南方舆情的智库运作，充分运用和发挥媒体的信息渠道优势、传播优势、调查研究优势和资源整合优势，经过三年的探索实践，技术运行趋于稳定、产品矩阵进一步丰富完善，也逐渐打磨形成一套相对成熟的信息化服务体系。这套服务体系回应和解决了“监测信源有哪些、数据从何而来”“复杂数据如何被分析利用”“怎样快速响应和满足用户多样化的服务需求”等问题，有力地支撑了从信源监测采集、数据分析研判到舆情用户服务的完整生产服务链条。

2. 1 信源数据是舆情服务的基础

舆情智库所提供的舆情服务是一项专业服务，该服务的基础是数据采集与分析[2]。通常我们所理解的舆情监测，往往仅局限于电子报、新闻网站、视频网站、论坛博客、微博、微信公众号和境外资讯等线上的、广泛的网络信源。与线上网络信源相比，媒体所拥有的读者报料数据、网络问政数据、记者调查数据、报纸选题数据等线下独家信源，数据体量不大，数据增长速率较慢，但信息价值密度更高。

南方舆情的信息化服务体系实现了线上网络信源和线下独有信源全面覆盖，目前监控信源已超过 300 万个，数据之间相互补充、相互佐证，数据获取范围和密度得到有效保证。

2. 2 分析与预测构筑舆情解读能力

对各信源复杂数据进行分析及解释，预测事件发展趋势、提炼高质量的观点报告，在凌乱纷繁的数据背后找到更符合用户需求的价值信息，这是舆情最大的变量。南方舆情的信息化服务体系以数据挖掘技术为核心，应用数据建模，结合数据可视化方法，提供预警推荐发现、事件溯源分析、舆情热度监控、传播趋势推演、重点网民分析、敏感言论分析等多维度的分析与预测，通过舆情条理化预判辅助决策和判断。

不仅如此，南方报业约 180 名长期跑线、与社会基层广泛接触的媒体记者编辑，以独特的观察分析能力结合专业优势实现转型，成为舆情智库的专职、兼职分析师，充当舆情

智库的“内脑”，同时舆情智库也充分借力北京大学、中山大学、暨南大学等“外脑”力量提供学术研究支持。机器预判与人工研判相结合，舆情生产的在线协同与透明化管理，内外脑经验和案例库知识管理相碰撞，舆情智库才能提供更系统、更科学、更精准的舆情服务，为各级政企单位提供智力支持。

2.3 共性和个性量身定制舆情专属服务

在南方舆情提供智库服务的过程中发现，用户对舆情的关注维度、服务时效、沟通渠道、展现方式和使用场景等需求往往存在着差异性和多变性。南方舆情的智库服务梳理，提取出用户的共性和个性特征，源于需求、提炼需求、高于需求，合理构建用户坐标系，从信息筛选、功能配置、产品形态、安全手段等不同维度快速响应用户需求，提供安全高效的专属服务。

每一个服务用户，南方舆情分配独立站点，实现栏目组合管理、个性化加密信息推送和拖拽式页面模板配置，集成私信、微信、短信、邮件沟通管理方式，舆情信息可一键转发处置下发和办公办文，同时支持PC端、APP端(舆堂产品)、指挥大屏等不同终端的用户体验。跨平台、多终端、实时动态的可视化呈现，南方舆情的智库服务通过技术的可靠性和先进性、产品规划的新颖性、服务的主动性和专业性来吸引用户，实现媒体智库的可持续发展。

3. 舆情智库建设的多重价值

近年来，建设中国特色新型智库的号角吹响，智库建设的政策条件支撑愈发有力。在传统媒体探索转型、寻求创新发展的大背景下，构建媒体智库成为可探索的路径之一[3]。在舆情服务领域三年的摸爬滚打，南方舆情不断寻找媒体建设舆情智库可行的方向、方式和方法，技术、经济和社会等多重价值正在逐渐凸显。

3.1 技术战略合作机制是建设舆情智库充分借力的重要方式

媒体建设舆情智库，技术是短板。南方舆情的智库建设采取自建和共建并行的策略，自主规划技术体系的顶层设计，核心技术自行选型把控、各平台自行组装；同时运用技术战略合作机制分平台委托联合开发，巧借外力，站在较高的技术起点上跨越基础研发期，克服技术实施集成难度，形成具有自身特色的舆情信息化服务体系。与市场上技术型舆情监测公司相比，南方舆情也能够在技术能力和业务形态上保持一定先进性。

3.2 舆情智库提升媒体服务市场、服务用户的能力从而实现产业转型升级

南方舆情的智库建设是南方报业创新产品、提升服务能力的重要抓手，在战略中被定义为南方报业产业转型升级的标杆项目之一。它提高了新形势下传统媒体服务市场、服务用户的能力，党政机构、企事业单位从传统的读者受众、广告客户转化为舆情用户，舆情智库服务收入也成为南方报业新媒体营收的重要构成，传统媒体和新媒体发展实现了共赢。

3.3 舆情智库为媒体工作者从观察者向研究型专家的转变提供平台

在舆情智库的运作中，长期工作在一线的记者编辑成为专项报告、应对建议、舆情会商等生产的重要协同个体，舆情智库报告的生产也被纳入到记者编辑的日常绩效考核中。这样的协同运作机制，采编潜力进一步挖掘和释放，舆情思维的建立也更利于媒体工作者从观察者成为研究型专家，强化媒体报道质量，实现自身能力的转型。

3.4 舆情智库抢占舆情管理的主动权从而推进社会精准治理

南方舆情的智库服务三年来深耕广东地域，是南方报业作为党报集团将围绕中心、服务大局的工作前置的重要举措。舆情智库服务对于广东重大突发事件的及时、全面预警以及舆情应对的有效建议，有力地传递社情民意，掌握舆情管理工作的主动权，把社会矛盾化解在基层、化解于萌芽，有力推动了广东政企科学民主决策和治理能力。当好公共决策顾问，推进社会精准治理，这也正是媒体建设舆情智库的应有之义。媒

参考文献

[1] 欧阳康，杜志章 . 论智库与决策层的良性互动 [J]. 智库理论与实践，2017，2（1）：92–94.

[2] 唐涛 . 基于大数据的网络舆情分析方法研究 [J]. 现代情报，2014，34（3）：3–6.

[3] 朱雷，吴晓亮，马正红 . 建设媒体智库：地方党报集团转型的可行性及模式研究 [J]. 传媒观察，2017（2）：40–43.

（作者单位：南方报业传媒集团）